

Der Leistungsumfang des kostenlosen Supports beinhaltet:

Störungs- und Fehleraufnahme durch Supportmitarbeiter telefonisch zu den Bürozeiten der Schaeffler Gruppe Herzogenrath oder per Mail an support.is@schaeffler.com.

Aufnahme von Anfragen zur generellen Handhabung unserer Produkte (Hardware wie Software) gemäß ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch durch Supportmitarbeiter telefonisch zu den Bürozeiten der Schaeffler Gruppe Herzogenrath oder per Mail an support.is@schaeffler.com.

Im Rahmen dieser Anfragen können keine Fragen

- zur Erstellung anlagenspezifischer Systemkonfigurationen
- zur Analyse von Messdaten im Rahmen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs
- zur Kommunikationsinfrastruktur in Verantwortung des Endnutzers beantwortet werden, da diese Kenntnisse von internen Kundenstrukturen voraussetzen.

Bezüglich Fragen zur Kommunikationsinfrastruktur gibt es eine Standardprozedur zur Eingrenzung von Kommunikationsproblemen auf Systeme der Schaeffler Industrial Aftermarket Services oder Kundensysteme, die für den Support als verbindlich gilt. Weitergehende Fragen zu den oben genannten Themen werden von unseren Serviceexperten beantwortet. Der Supportmitarbeiter lässt Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot zukommen

Die Bearbeitung aller Anfragen muss sich in einem nach menschlichen Ermessen vertretbaren finanziellen Rahmen halten. Die Entscheidung darüber obliegt dem Support der Serviceabteilung der Schaeffler IAM. Sollten solche Anfragen nicht erfolgreich beantwortet werden können, weil sie durch einen System immanenten Fehler begründet sind, wird der Supportmitarbeiter den Fehler aufnehmen. Der Umgang mit diesen Fehlern liegt im Ermessen der Serviceabteilung der Schaeffler IAM.

Bei allen Anfragen an den Support der Serviceabteilung der Schaeffler IAM sind diesem die für den jeweiligen Fall notwendigen Informationen zumindest aber die Seriennummer, Versionsnummer des Produkts als auch Kontaktinformationen zur Verfügung zu stellen.

Bei Zukaufprodukten behält sich der Support der FAG Industrial Services GmbH vor, Endkunden an den Support des Herstellers zu verweisen.